The Hong Kong Polytechnic University

Subject Description Form

科目编号	LGT5127
科目名称	全面质量管理 Total Quality Management
学分	3
程度	5
修读限期	1 个学期
先修科目/ 须同时修读科目/ 互拒科目	没有
宗旨及目的	▪ 介绍学习全面质量管理的理论框架，结合产品质量、生产/服务质量以及管理质量的理论基础，让学生有一个完整的概念。 ▪ 以消费者及管理层的角度来检视在生产业和服务业全面质量管理的重要元素。 ▪ 分析以流程为主的质量管理系统和质量的关联性以及影响因素。 ▪ 评估领导能力和管理能力对于质量不断改进与提升的影响。 本科目有助于達到以下硕士课程的预期学习成果： 品质管理理学硕士学位 学习成果#1: 掌握全面质量管理
科目学习成效	完成此科目后，学员应能够： a. 应用全面质量管理的原理与技术方法去提升公司的管治能力与效率。 b. 数字化转型及 AI 在质量管理的应用。 c. 实际应用全面质量管理的理论来提高顾客的满意度。 d. e.

科目概要 / 教学内容	▪ 全面质量管理的意义; ▪ 从质量成本及隐性成本分析质量管理的本质； ▪ 产品质量、生产/工艺质量以及管理质量的相互关系； ▪ 持续改善的概念及质量的多种概念与维度； ▪ 行動學習在解決企業管理難題的方法； ▪ 服务质量的技术与功能的展開； ▪ 统计/问题解决方法之使用; ▪ 改善路线图; ▪ 供应商的质量评审、改进和合作伙伴的选择； ▪ 流程简化的方法； ▪ 质量文化、战略和领导； ▪ 丰田生产方式及丰田之道； ▪ 工业 4.0 和 AI 等新科技年代质量管理的手法； ▪ 全面质量管理和公司的表现。
授课 / 学习方式	主要介绍基本概念，重要理论，和一些当前的重要课题。使用课堂案例分析的方式，强化学生结合知识理论与实际运用的能力。学生必须使用所学的知识，对于在质量管理上所遇到的问题，进行深入讨论分析。课程内容主要包括: ▪ 顾客导向 ▪ 持续改善的概念 ▪ 问题解决方法 ▪ 改善路线图及工具应用

<table>
<tr><td>契合学习成效的评分方法</td><td>
<table>
<tr><td rowspan="2">评核方法/作业</td><td rowspan="2">%
比例</td><td colspan="6">所评核的「科目学习成效」 (以✓标示)</td></tr>
<tr><td>a</td><td>b</td><td>c</td><td>d</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>连续的评估</td><td>50%</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>考试</td><td>50%</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>全部</td><td>100%</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

为反映资讯科技内容在这科目的重要，这科目评核比例的 10%（或更多）是基于对资讯科技相关知识的个人评估。
科目学习成效评估方法有效性的说明：
不论是连续的评估或考试是要促使学生能达到上述(a) 、(b)、(c) 及 (d) 的成效. 在连续的评估中所用的作业及课题研究及报告都会牵涉到上列三项. 作业部份较强调学习成效 (a) 及 (d) . 课题研究及报告部份较强调学习成效 (b) 及（c）.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">学习所须课时</td><td>上课</td><td>42 小时</td></tr>
<tr><td>自学</td><td>84 小时</td></tr>
<tr><td>合共学习所须课时</td><td>126 小时</td></tr>
</table>

参考书目	*书* Brassard, Michael, et al, *The Memory Jogger II*, GOAL/QPC (latest edition). De Feo, Joseph A. and Gryna, Frank M., *Juran's Quality Management and Analysis*, McGraw Hill, (latest ed.). Evans, J.R. and Lindsay, W.M., *Managing for Quality and Performance Excellence*, South-Western, (latest ed.). Fedor, D.B. and Ghosh, S. (eds), *Advances in the Management of Organizational Quality*, JAI, 1999. Foster, Thomas S, *Managing Quality: Integrating the Supply Chain*, Pearson Education International, (latest ed.). Goetsch, D.L. and Davis, S.B., *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* Pearson Education, (latest ed.). Imai, Masaaki, *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success,* McGraw Hill, 1986 Imai, Masaaki, *Gemba Kaizen: A Commonsense Low Cost Approach to Management*, McGraw Hill, (latest ed.) Kano, N. (ed.), *Guide to TQM in Service Industries*, Asian Productivity Organization, 1996. Kume, Hitoshi, *Statistical Methods for Quality Improvement*, AOTS, 1985. Organization for Economic Co-operation and Development, *Innovation and Productivity in Services*, OECD, 2001. Oakland, J.S., *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*, Routledge, (latest ed.) Revans, Reg (1998) *ABC of Action Learning: Empowering managers to act and to learn from action*. London: Lemos & Crane. *期刊* Asia-Pacific Journal of Quality Management 中国质量(China Quality) International Journal of Quality and Reliability Management International Journal of Service Industry Management Journal of Operations Management Quality Progress